



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
Deputado Federal BRUNO GANEM (PODEMOS/SP)

Apresentação: 01/07/2026 17:37:39.217 - Mesa

PL n.3420/2026

**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, DE 2026**  
(Do Sr. Bruno Ganem – PODEMOS/SP)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para assegurar simetria entre os procedimentos de contratação e de cancelamento de serviços de prestação continuada.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar acrescida dos seguintes arts. 49-A, 49-B, 49-C e 49-D:

*“Art. 49-A. O fornecedor de serviços de prestação continuada deverá disponibilizar ao consumidor o cancelamento do contrato por meio de todos os canais utilizados para a sua contratação.*

*§ 1º O cancelamento deverá ser concluído em número de etapas, cliques ou interações humanas não superior ao exigido para a celebração do contrato.*

*§ 2º É vedada a exigência de comparecimento presencial, ligação telefônica ou qualquer formalidade adicional, quando o contrato tiver sido celebrado por meio digital.*

*Art. 49-B. O pedido de cancelamento produzirá efeitos imediatos a partir do registro da manifestação de vontade do consumidor.*



\* CD 268981007700 \*



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
Deputado Federal BRUNO GANEM (PODEMOS/SP)

*§ 1º O fornecedor deverá emitir, de forma automática e imediata, protocolo de encerramento e interromper quaisquer cobranças relativas a períodos de prestação posteriores ao registro do pedido.*

*§ 2º A existência de débitos pendentes não poderá ser utilizada como condição ou impeditivo para a efetivação do cancelamento, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos pelos meios legais.*

*Art. 49-C. É proibida a utilização de padrões obscuros (dark patterns) ou de barreiras tecnológicas que dificultem a visualização, a localização ou o acesso à opção de cancelamento em páginas eletrônicas, aplicativos, portais de atendimento ou outros meios digitais do fornecedor.”*

*Art. 49-D. O descumprimento do disposto nos arts. 49-A, 49-B e 49-C desta Lei sujeita o infrator às sanções previstas em seu art. 56, sem prejuízo da repetição do indébito por valor igual ao dobro do que foi cobrado indevidamente, acrescido de correção monetária e juros legais, nos termos do parágrafo único do art. 42 desta Lei.”*

*Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.*

## JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei visa assegurar, nas relações de consumo que envolvam serviços de prestação continuada, a simetria entre os procedimentos de contratação e de cancelamento, de modo que o consumidor possa rescindir o contrato pelos mesmos canais e com complexidade equivalente àquela exigida para aderir ao serviço. A medida enfrenta, de forma objetiva, uma das assimetrias mais recorrentes do mercado de consumo contemporâneo: a facilidade de contratar — frequentemente em poucos cliques — contrastando com o cancelamento dificultado por barreiras de atendimento, etapas excessivas, redirecionamentos, exigências não justificadas e expedientes de desestímulo, práticas que na literatura regulatória internacional são associadas a “padrões obscuros” (dark patterns).

Na prática, a ausência de simetria produz um custo de saída artificial (“switching cost”) para o consumidor, distorcendo sua liberdade de escolha e afetando a eficiência concorrencial. O consumidor, mesmo insatisfeito, tende a permanecer no contrato por fricção operacional (tempo, desgaste, constrangimento, perda de produtividade), e não por real preferência pelo serviço. Isso é particularmente grave em serviços continuados cobrados por débito recorrente, em



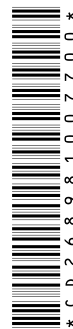


**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
Deputado Federal BRUNO GANEM (PODEMOS/SP)

que a manutenção de cobranças após a tentativa de cancelamento amplia o risco de cobrança indevida e de litigiosidade. O PL, ao impor a simetria procedimental, reposiciona a relação contratual no eixo correto: a permanência deve decorrer de satisfação e utilidade, e não de obstáculos ao exercício do direito de rescindir.

O ordenamento jurídico brasileiro já sinaliza, em diferentes pontos, a necessidade de meios eficazes para exercício de direitos pelo consumidor em ambiente digital. O Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, que regulamenta o CDC para contratação no comércio eletrônico, estabelece deveres específicos de atendimento e solução de demandas em meio eletrônico, incluindo cancelamento. Em especial, o art. 4º, inciso V, determina a obrigação de manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor resolver demandas relativas, entre outras, a “suspensão ou cancelamento do contrato”, e o inciso VI prevê a obrigação de confirmar imediatamente o recebimento dessas demandas pelo mesmo meio empregado pelo consumidor ([Planalto – Decreto nº 7.962/2013](#)). Ademais, o próprio Decreto prevê, no art. 5º, § 1º, regra de coerência procedimental para o exercício do direito de arrependimento, ao admitir seu exercício pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, o que reforça o vetor normativo de equivalência de meios em relações digitais (compilação do dispositivo também amplamente referenciada em bases públicas como o Jusbrasil, para conferência rápida do texto consolidado). O que este PL propõe, portanto, não surge no vazio: ele consolida e explicita um princípio de simetria já presente na evolução regulatória do consumo digital, ampliando-o para o cancelamento de serviços continuados, onde os incentivos econômicos à fricção são mais fortes.

A realidade do mercado — especialmente em assinaturas digitais, cursos, clubes e serviços recorrentes — demonstra que o cancelamento pode ser dificultado por exigências como: obrigatoriedade de contato telefônico em horário restrito; múltiplas transferências entre setores (“retenção”, “fidelização”); exigência de comparecimento presencial para contratos celebrados online; ocultação deliberada do botão de cancelamento em menus pouco intuitivos; mensagens que induzem confusão; ou imposição de etapas superiores às da contratação. Esses mecanismos não apenas contrariam a boa-fé objetiva e o dever de informação adequada, como também geram externalidades negativas: aumento de reclamações administrativas, judicialização e perda de confiança no comércio digital. Ao estabelecer simetria (mesmos canais, esforço equivalente e vedação de formalidades adicionais para contratos digitais), o PL cria um padrão mínimo verificável de conformidade, com ganhos para consumidores, para fornecedores corretos e para o próprio Estado fiscalizador.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
Deputado Federal BRUNO GANEM (PODEMOS/SP)

A experiência comparada reforça a pertinência da iniciativa. A União Europeia, por meio da Directive 2011/83/EU (Consumer Rights Directive), consolidou um regime robusto de proteção do consumidor em contratos à distância e digitais, incluindo deveres de informação, mecanismos de exercício de direitos e regras específicas para retirada/arrependimento em ambiente online, constituindo referência regulatória amplamente auditável no repositório oficial EUR-Lex ([EUR-Lex – Directive 2011/83/EU \(PDF\)](#)) e no portal e-Justice da Comissão Europeia ([European e-Justice Portal – Consumer Rights Directive](#)). Em paralelo, países europeus vêm adotando mecanismos mais diretos para reduzir fricções de cancelamento, como a exigência de funcionalidades eletrônicas claras e acessíveis, em linha com a preocupação regulatória crescente com assinaturas digitais e práticas de design que dificultam a saída. Essa tendência regulatória evidencia que cancelamento simples e acessível deixou de ser apenas “boa prática de mercado” e passou a ser tratado como requisito de lealdade concorrencial e proteção do consumidor.

No Brasil, a proposição é ainda mais necessária porque a assimetria procedimental cria um incentivo econômico perverso: quanto maior a fricção do cancelamento, maior a probabilidade de o consumidor pagar por mais ciclos de cobrança indesejados. Isso pode produzir, na ponta, a típica hipótese do art. 42 do CDC (cobrança indevida) e, quando caracterizado o pagamento indevido, incidir a regra da repetição em dobro no parágrafo único do mesmo artigo. A norma proposta, ao exigir protocolo imediato, efeito do cancelamento a partir do registro da manifestação de vontade e interrupção de novas cobranças, reduz o espaço para controvérsia fática e melhora a auditabilidade do ato de cancelamento, contribuindo para a diminuição de conflitos.

O Projeto de Lei também protege o consumidor contra o uso de barreiras tecnológicas e “padrões obscuros” que dificultem localizar ou acessar a opção de cancelamento. Esse ponto é tecnicamente crucial: no ambiente digital, o direito pode existir no papel, mas tornar-se impraticável se a interface for desenhada para confundir, desviar ou cansar o usuário. Ao proibir mecanismos de ocultação e fricção injustificada, a proposição cria um parâmetro regulatório compatível com a evolução do consumo digital e com a necessidade de garantir exercício efetivo — e não meramente formal — do direito de rescindir.

Por fim, o PL prestigia a coerência sistêmica do CDC ao prever que o descumprimento sujeita o infrator às sanções administrativas do art. 56, sem prejuízo das consequências civis do art. 42, parágrafo único, quando configurada





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
Deputado Federal BRUNO GANEM (PODEMOS/SP)

cobrança indevida após a manifestação de cancelamento. A solução equilibra o caráter preventivo (compliance e design de processos) com a resposta repressiva (sanções e reparação), criando incentivo adequado para que fornecedores adotem fluxos de cancelamento claros, simétricos e rastreáveis, em benefício do consumidor e da confiabilidade do mercado.

Sala das Sessões, em 29 de junho de 2026.

Deputado BRUNO GANEM  
PODEMOS/SP

(P\_125319 - RSF)

